



Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Educación Superior



INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE DEL CUARTO SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018

Tesis presentada por la Bachiller:

Rivera Chávez, María Eugenia

Para optar el Grado Académico de

Maestro en Educación Superior

Asesora:

Dra. Beltrán Molina, Rosa Patricia

Arequipa-Perú

2019



Con todo el amor del mundo para mis hijos,
Andrés y Eduardo, que son mi inspiración.

Gracias a Dios y a mi madre por su apoyo
incondicional.

María Eugenia



“No se puede mejorar lo que no se controla; no se puede controlar lo que no se mide; no se puede medir lo que no se define”.

William Edwards Deming

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....1

HIPÓTESIS3

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN3

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1. CALIDAD.....4

1.1 Calidad.....4

1.2 Servicio.....7

1.3 Calidad del Servicio.....10

1.3.1 Metodología SERVQUAL.....13

1.3.2 Calidad en el Servicio Educativo.....19

1.4 Rendimiento Académico28

1.4.1 Sistema de evaluación.....31

1.4.2 Evaluación del rendimiento31

2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN32

2.1 Antecedentes internacionales.....32

2.2 Antecedentes nacionales33

2.3 Antecedentes locales.....34

CAPÍTULO II : METODOLOGÍA

Técnicas e Instrumentos de verificación35

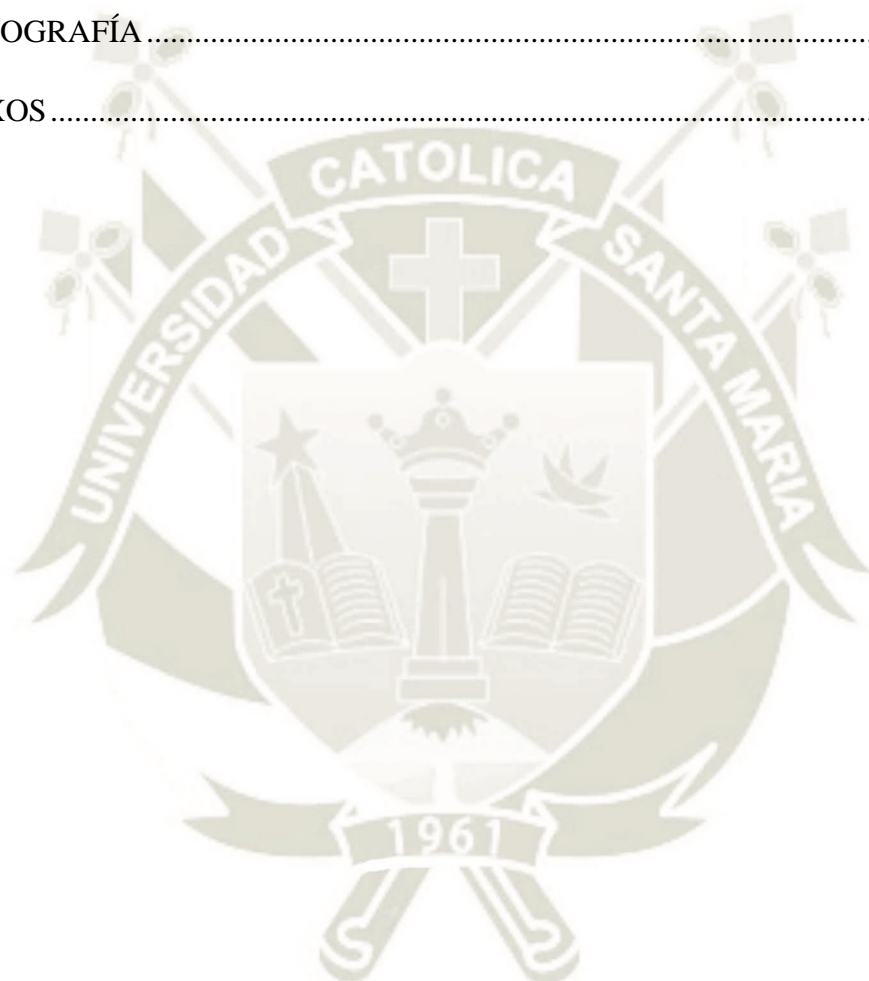
Campo de Verificación37

Estrategias de la recolección.....	37
Validación del Instrumento.....	38
Estrategia para el manejo de resultados.....	39

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

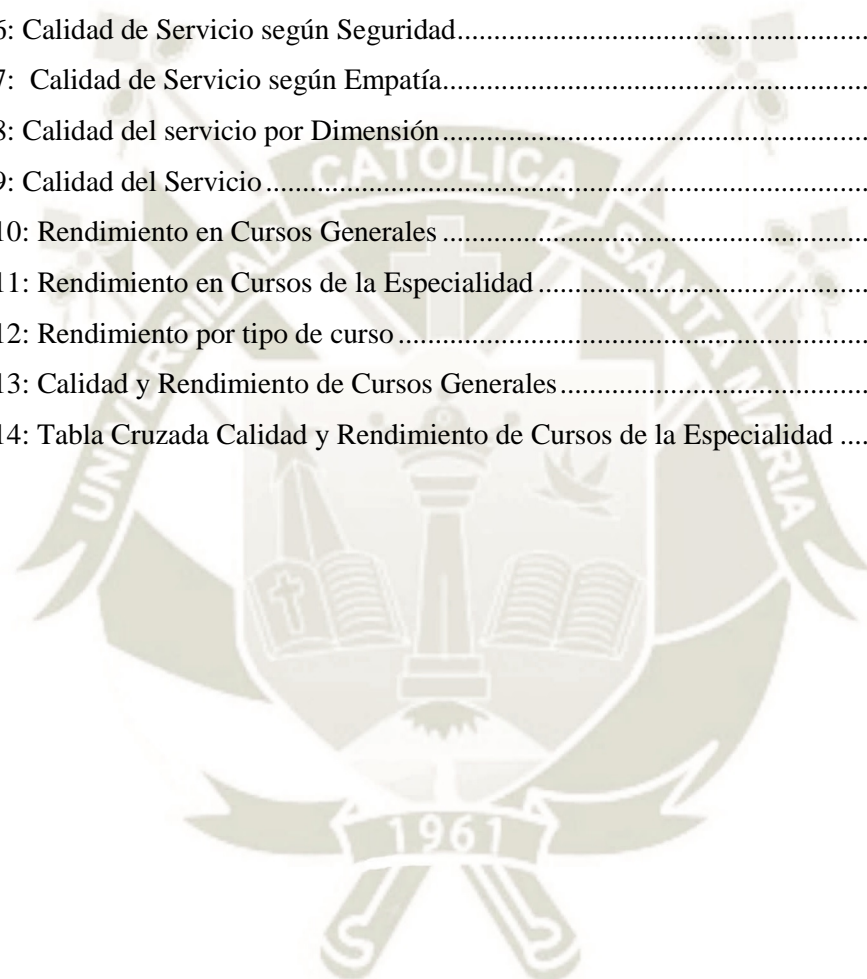
1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	40
1.1 Edad.....	40
1.2 Género	41
2. CALIDAD.....	42
2.1 Elementos Tangibles	42
2.2 Fiabilidad.....	44
2.3 Capacidad de Respuesta	46
2.4 Seguridad.....	48
2.5 Empatía.....	50
2.6 Resumen por Dimensión	52
2.7 Resumen de la Calidad del servicio.....	53
3. RENDIMIENTO	55
3.1 Cursos Generales	55
3.2 Cursos de la Especialidad.....	56
3.3 Resumen del Rendimiento Académico.....	57
4. RELACIÓN ENTRE VARIABLES	58
4.1 Calidad – Rendimiento Académico en Cursos Generales.....	58

4.2	Calidad - Rendimiento en Cursos de la Especialidad.....	60
DISCUSIÓN		62
CONCLUSIONES.....		65
RECOMENDACIONES		66
PROPUESTA		67
BIBLIOGRAFÍA.....		69
ANEXOS.....		72



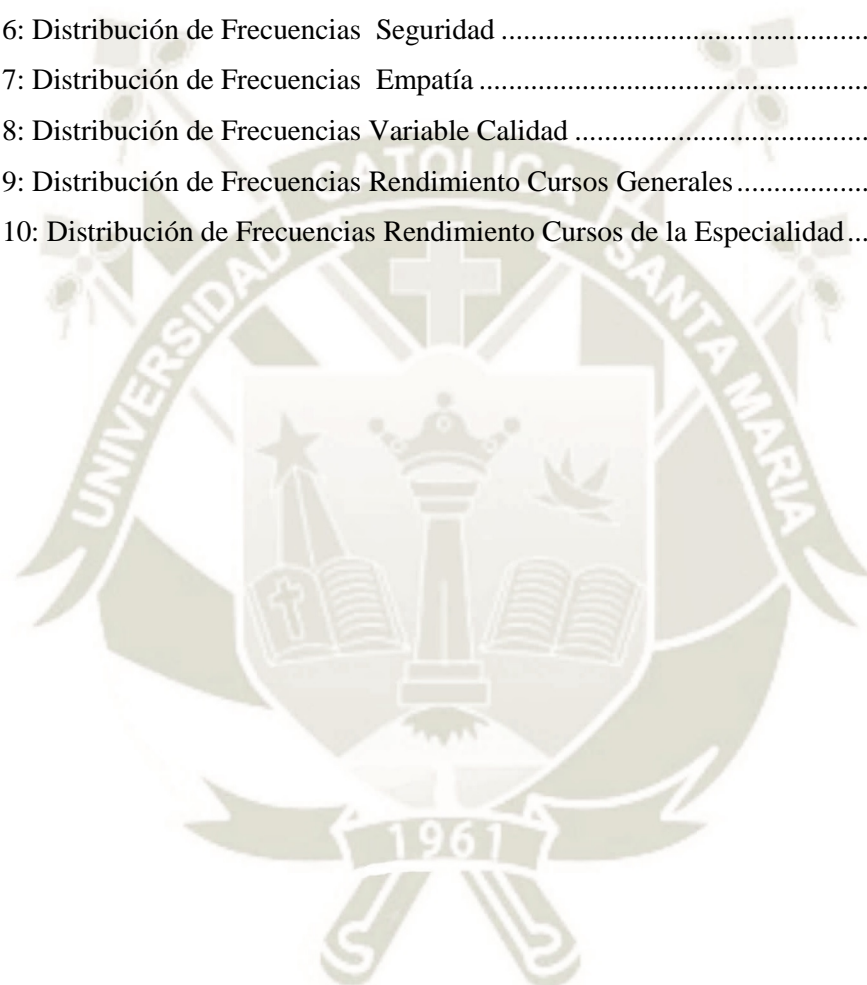
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad de los encuestados.....	40
Tabla 2: Género.....	41
Tabla 3: Elementos Tangibles.....	42
Tabla 4: Calidad de Servicio según Fiabilidad.....	44
Tabla 5: Calidad de Servicio según Capacidad de Respuesta.....	46
Tabla 6: Calidad de Servicio según Seguridad.....	48
Tabla 7: Calidad de Servicio según Empatía.....	50
Tabla 8: Calidad del servicio por Dimensión.....	52
Tabla 9: Calidad del Servicio.....	53
Tabla 10: Rendimiento en Cursos Generales.....	55
Tabla 11: Rendimiento en Cursos de la Especialidad.....	56
Tabla 12: Rendimiento por tipo de curso.....	57
Tabla 13: Calidad y Rendimiento de Cursos Generales.....	58
Tabla 14: Tabla Cruzada Calidad y Rendimiento de Cursos de la Especialidad.....	60



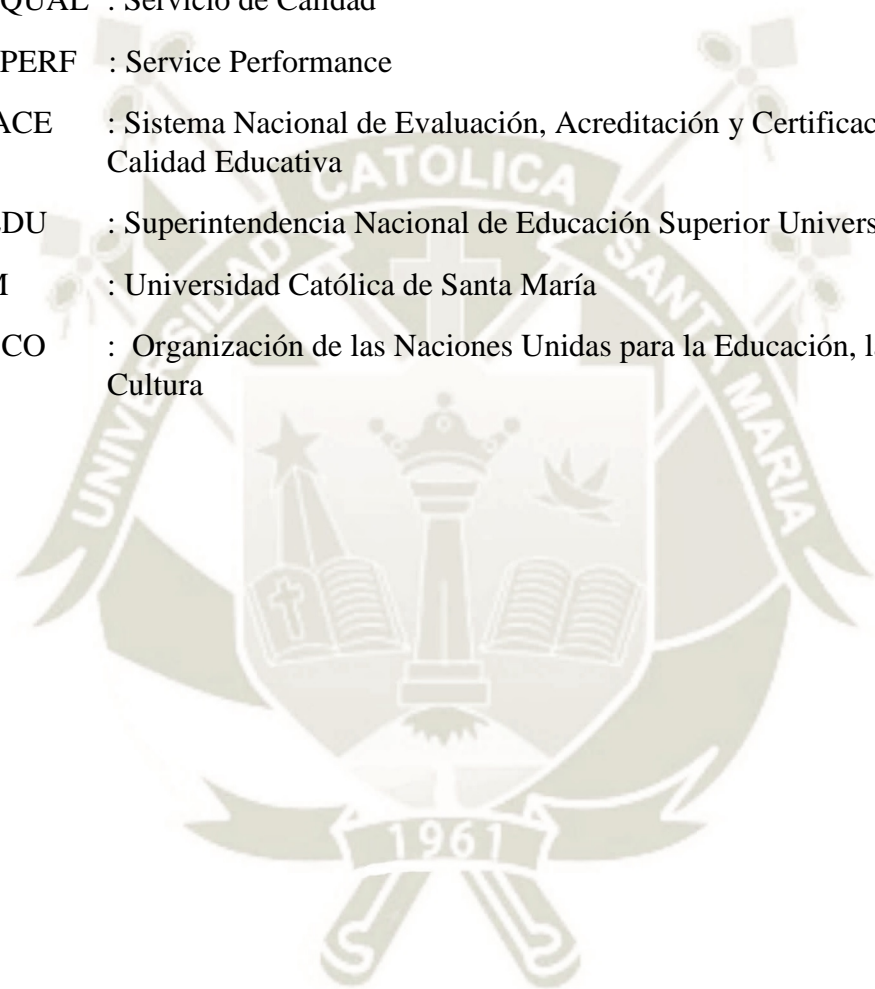
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de Frecuencias Edad	40
Figura 2: Distribución de Frecuencias Género.....	41
Figura 3: Distribución de Frecuencias Elementos Tangibles	42
Figura 4: Distribución de Frecuencias Fiabilidad	44
Figura 5: Distribución de Frecuencias Capacidad de Respuesta.....	46
Figura 6: Distribución de Frecuencias Seguridad	48
Figura 7: Distribución de Frecuencias Empatía	50
Figura 8: Distribución de Frecuencias Variable Calidad	53
Figura 9: Distribución de Frecuencias Rendimiento Cursos Generales	55
Figura 10: Distribución de Frecuencias Rendimiento Cursos de la Especialidad.....	56



LISTA DE ABREVIATURAS

EPII	: Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
ISO	: International Organization for Standardization
MINEDU	: Ministerio de Educación
SERVQUAL	: Servicio de Calidad
SERVPERF	: Service Performance
SINEACE	: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
SUNEDU	: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
UCSM	: Universidad Católica de Santa María
UNESCO	: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura



RESUMEN

En este contexto la presente investigación se titula “Influencia de la Calidad del servicio en el rendimiento académico del estudiante del cuarto semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2018” y busca determinar la influencia de la calidad del servicio brindado en el rendimiento académico en cursos de la especialidad y cursos generales del estudiante, se consideraron dos variables de estudio, Calidad del Servicio Educativo y Rendimiento Académico.

El diseño de la investigación adopta un enfoque cuantitativo y un estudio de tipo relacional-causal. El total de la población es un total de 150 estudiantes inscritos en el cuarto semestre académico, considerando una muestra de 116 estudiantes, se aplicó un cuestionario para medir la calidad del servicio educativo, basado en el modelo SERVQUAL y una ficha de recolección de datos para conocer la variable rendimiento académico, para el análisis se utilizó el estadístico Chi Cuadrado.

En los resultados encontrados puede concluirse que existe una correlación positiva muy débil entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes. Concluimos que se requiere mejorar la calidad en las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Palabras clave: Calidad, servicios, educación universitaria y rendimiento académico.

ABSTRACT

In this context, this research is entitled “Influence of the Quality of the service on the academic performance of the fourth semester student of the Professional School of Industrial Engineering, Catholic University of Santa Maria, Arequipa 2018” and seeks to determine the influence of the quality of the service provided in the academic performance in courses of the specialty and general courses of the student, two variables of study, Quality of the Educational Service and Academic Performance were considered.

The research design adopts a quantitative approach and a relational-causal study. The total population is a total of 150 students enrolled in the fourth academic semester, considering a sample of 116 students, a questionnaire was applied to measure the quality of the educational service, based on the SERVQUAL model and a data collection sheet for to know the academic performance variable, the Chi Square statistic was used for the analysis.

In the results found, it can be concluded that there is a very weak positive correlation between the quality of the educational service and the academic performance of the students. We conclude that it is required to improve the quality in the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Keywords: Quality, services, university education and academic performance